

**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL  
SIMPANG DAN HOTEL WETA**

**SKRIPSI**



**OLEH:**

**Yulinda Tanu  
NRP : 7103099044**

No. INDUK	3054/05
TGL TERIMA	28-08-2005
REVISI	PR
No. SUKSI	fpsi tan pf-1
REVISI	(Csafu)

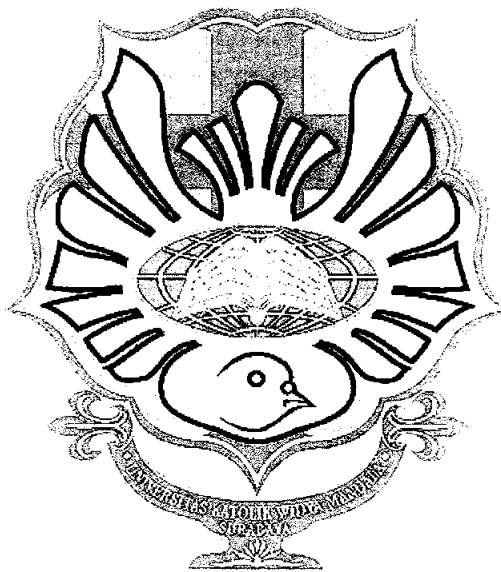
**Fakultas Psikologi  
Universitas Katolik Widya Mandala  
Surabaya  
2005**

# **PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL SIMPANG DAN HOTEL WETA**

## **SKRIPSI**

**Diajukan kepada**

**Fakultas Psikologi Universitas Katholik Widya Mandala Surabaya  
Untuk menerima sebagaimana persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Psikologi**



**OLEH :**

**Yulinda Tanu**

**NRP : 7103099044**

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2005**

# SURAT PERNYATAAN

Bersama ini, saya :

Nama : Yulinda Tanu

NRP : 7103099044

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil tugas akhir / skripsi saya yang berjudul : Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Simpang dan WETA

benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila tugas akhir / skripsi ini ternyata merupakan hasil plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan/atau pencabutan gelar yang telah saya peroleh, serta permohonan maaf pada pihak-pihak yang terkait.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan dengan penuh kesadaran.

Surabaya, 20 Juni 2005

Yang membuat pernyataan



Yulinda Tanu

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

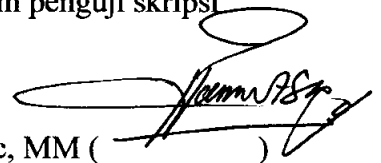
PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL SIMPANG DAN HOTEL WETA

Oleh:

YULINDA TANU  
Nrp: 7103099044

Telah dibaca, disetujui, dan diterima untuk diajukan ke tim penguji skripsi

Pembimbing utama : Dr. H. Teman Koesmono, Drs Ec, MM (



Pembimbing pendamping : Jaka Santosa S, S.Psi



Surabaya, Juni 2005

## HALAMAN PENGESAHAN

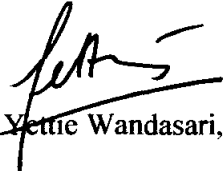
Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi  
Fakultas Psikologi Universitas Katolik widya Mandala Surabaya dan diterima  
untuk memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Psikologi

Pada tanggal 1 Juli 2005

Mengesahkan

Fakultas Psikologi,

Dekan,


  
( Y. Yettie Wandasari, M.Si )

Dewan penguji,

Ketua : F. Dessi Christanti, M.Si.

  
( )

Sekretaris : James Waskito Sasongko, S.Psi.

  
( )

Anggota : DR. H. Teman Koesmono. Drs.Ec., MM.

  
( )

Anggota : Ir. Vincentius Rumawas, S.Psi.

  
( )

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Sebuah tugas yang telah terselesaikan  
Kan kupersembahkan teruntuk orang yang  
menjasikanku ada ..... orang tuaku,  
serta kepada semua yang telah melikiskan peristiwa  
di dalam hidup dan kehidupanku .....*

MOTTO

ORA ET LABORA

## KATA PENGANTAR

Seorang calon Sarjana Strata 1 Psikologi (S1 Psikologi), agar dapat meraih gelar Sarjana Psikologi harus melalui tahapan-tahapan, antara lain adalah penulisan skripsi dan ujian skripsi yang menjadi penentuan. Supaya dapat berhasil dengan baik dalam penulisan skripsi dan ujian skripsi yang menjadi penentuan. Supaya dapat berhasil dengan baik dalam penulisan skripsi maka harus terdapat data yang akurat yang diperoleh dari penelitian pustaka, penelitian lapangan dengan teknik observasi, wawancara dan didukung oleh kuesioner dan pengolahan data.

Hingga terwujudnya sebuah skripsi tidak sedikit rintangan dan hambatan serta tantangan yang silih berganti, baik selama sejak duduk dibangku kuliah hingga selama menjalankan penelitian maupun dalam proses penelitian. Puji syukur kepada Tuhan, yang didukung oleh semangat, kemauan serta bantuan dari pihak skripsi ini dapat diselesaikan, meskipun mungkin masih banyak terdapat kekurangan namun itulah kemampuan yang penulis miliki.

Sebagai rasa hormat dan wujud terima kasih, pada kesempatan ini penulis sampaikan kepada:

1. Ibu Y. Yettie W., M.Psi, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah membekali ilmu dalam dunia Psikologi baik secara formal maupun informal dan sebagai Dosen Penguji skripsi. Serta terima kasih yang tidak terhingga dalam memberikan masukan yang sangat berharga dan bijaksana ketika penulis sempat menghadapi suatu masalah.



2. Ibu Josephine selaku penasehat Akademik yang pertama memberikan motivasi dan dorongan untuk cepat menyelesaikan skripsi.
3. Ibu Ermida, S.Psi., selaku penasehat Akademik memberikan motivasi dan dorongan untuk cepat menyelesaikan skripsi.
4. Ibu Yessyca Diana Gabriel, S.Psi. selaku Penasehat Akademik disela-sela kesibukannya memberikan motivasi secara akademik untuk cepat menyelesaikan skripsi.
5. Bapak Dr. H. Teman Koesmono, Drs Ec, MM. Selaku Dosen Pembimbing utama yang telah mendampingi dan memberikan pengarahan yang berharga selama penyelesaian penulisan skripsi sejak awal hingga akhir. Serta penulis sangat berterima kasih pada kebesaran jiwa dan memohon keluasan hati agar memberikan maaf atas kecerobohan penulis sehingga penulis skripsi sempat tertunda dengan akhir yang tidak mengecewakan.
6. Bapak Jaka Santosa S, S.Psi., selaku Dosen Pembimbing pendamping yang dengan perhatian, kesabaran, pengertiannya serta memotivasi untuk menyelesaikan penulisan skripsi.
7. Segenap Bapak Ibu dosen Fakultas Psikologi Universitas Katholik Widya Mandala Surabaya yang telah mendampingi dan memberikan ilmu yang berarti masa perkuliahan.
8. Ibu Henny Rufaida selaku *Chief Guest relation Officer* dengan kebaikan hatinya memberikan izin untuk melakukan penelitian di hotel Simpang serta memotivasi dan membantu juga meluangkan waktu untuk konsultasi.

9. Bapak Agusantiko Setyonugroho. SE sebagai *personnel manager* dan Bapak Gatot dengan keramahannya untuk memberikan ijin melakukan penelitian di Hotel WETA dan membantu juga meluangkan waktu untuk konsultasi.
10. Segenap Staf Tata Usaha Fakultas Psikologi Widya Mandala Surabaya yang telah membantu dalam mengurus surat-surat dalam penulisan skripsi.
11. Semua teman-temanku, saudaraku dan pihak-pihak yang tidak dapat ditulis satu persatu yang telah mendukung dan memberikan semangat serta membantu penulis dalam kelancaran penulisan skripsi ini. Dengan memberikan *support* baik dikala suka dan duka, mau mendengarkan keluh kesahku.
12. Kedua orang tua yang tercinta dan kedua kakakku yang tersayang, dengan cinta kasih dan sayang telah mendukung, fasilitas dan motivasi tanpa pamrih. Hal tersebut merupakan nilai yang tidak ada bandingannya dengan apapun didunia ini.
13. “My love” yang selalu sabar dan setia menemani baik suka dan duka selama penulis dalam penyusunan skripsi.

.  
Last but not last, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan penulis sendiri.

Surabaya, Juli 2005

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman judul .....	i
Halaman persetujuan .....	ii
Halaman pengesahan .....	iii
Halaman persembahan .....	iv
Halaman motto .....	v
Kata pengantar .....	vi
Daftar isi .....	ix
Daftar tabel .....	xii
Daftar gambar .....	xiii
Daftar lampiran .....	xiv
Abstraksi .....	xv

### BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang masalah penelitian .....	1
1.2. Batasan masalah .....	2
1.3. Rumusan masalah .....	2
1.4. Tujuan penelitian .....	3
1.5. Manfaat penelitian.....	3

## **BAB II. TINJAUAN PUSTAKA**

<b>2.1 Kepuasan konsumen .....</b>	<b>5</b>
2.1.1. Pengertian kepuasan konsumen.....	5
2.1.2. Atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen.....	6
<b>2.2. Kualitas layanan .....</b>	<b>8</b>
2.2.1. Pengertian kualitas layanan .....	8
2.2.2. Dimensi-dimensi kualitas layanan .....	10
<b>2.3. Pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen .....</b>	<b>13</b>
<b>2.4. Hipotesa penelitian .....</b>	<b>17</b>

## **BAB III. METODE PENELITIAN**

<b>3.1. Identifikasi Variable Penelitian .....</b>	<b>18</b>
<b>3.2. Definisi Operasional Variable Penelitian .....</b>	<b>18</b>
<b>3.3. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel .....</b>	<b>19</b>
<b>3.4. Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>20</b>
<b>3.5. Teknik Analisa Data .....</b>	<b>27</b>

## **BAB IV. PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN**

<b>4.1. Orientasi Kancan Penelitian .....</b>	<b>28</b>
<b>4.2. Persiapan Penelitian .....</b>	<b>33</b>
<b>4.3. Pelaksanaan Penelitian .....</b>	<b>34</b>
<b>4.4. Hasil Penelitian .....</b>	<b>35</b>

**BABV. PENUTUP**

5.1. Bahasan ..... 46

5.2. Simpulan ..... 47

5.3. Saran ..... 47

DAFTAR PUSTAKA..... 50

LAMPIRAN ..... 53

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Rancangan skala kualitas layanan .....	23
Tabel 3.2. Rancangan skala kepuasan konsumen .....	26
Tabel 4.1. Distribusi Jumlah Aitem Sahih Angket Kepuasan Konsumen .....	36
Tabel 4.2.. Distribusi Jumlah Aitem Sahih Angket Kualitas Layanan .....	36
Tabel 4.3. Distribusi frekuensi usia subjek penelitian .....	38
Tabel 4.4. Distribusi frekuensi pekerjaan subjek penelitian .....	38
Tabel 4.5. Distribusi frekuensi pendidikan subjek penelitian .....	39
Tabel 4.6. Distribusi frekuensi lama menginap subjek penelitian .....	39

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1. Kurva daerah penolakan pada <i>tangibles</i> .....	43
Gambar 4.2. Kurva daerah penolakan pada <i>responsiveness</i> .....	44
Gambar 4.3. Kurva daerah penolakan pada <i>empathy</i> .....	45

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Angket Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen	
Hotel Simpang .....	53
2. Angket Kepuasan Konsumen terhadap Kepuasan Konsumen	
Hotel WETA.....	58
3. Lembar <i>coding</i> Hotel Simpang dan WETA .....	63
4. Hasil Pengolahan Data .....	73
5. Hasil Penelitian .....	75



**Yulinda Tanu 7103099044 (2005).** “Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Simpang dan Hotel WETA”.

**Skripsi Sarjana Stata I.** Surabaya: Fakultas Psikologi Universitas Katholik Widya Mandala Surabaya.

### **ABSTRAKSI**

Banyak perusahaan yang menyadari bahwa faktor kualitas layanan sangat berperan penting dalam dunia usaha khususnya dalam hal pemuasan konsumen. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan maka semakin tinggi pula kepuasan konsumennya. Jika konsumen merasa puas maka mereka akan loyal terhadap Perusahaan dalam jangka waktu yang lama.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara kualitas layanan yang diberikan hotel terhadap kepuasan konsumen. Pengambilan data menggunakan kuesioner. Kualitas layanan dalam penelitian ini dibedakan menjadi 5 dimensi pokok yaitu *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Teknik analisa yang digunakan adalah anareg (analisa regresi) dengan menggunakan program SPSS 11.0.

Data yang diperoleh sebanyak 150 data, kemudian diolah dan didapatkan hasil analisa data yaitu ada hubungan kualitas layanan dengan kepuasan konsumen dengan nilai korelasi 0,961; berarti bila kualitas layanan tinggi maka kepuasan konsumen juga tinggi, sebaliknya kualitas layanan rendah maka kepuasan konsumen juga rendah. Kualitas layanan yang diberikan oleh hotel memberikan sumbangan efektif sebesar 92,4% terhadap kepuasan konsumen.

Disarankan kepada perusahaan untuk lebih meningkatkan kualitas layanan yang diberikan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi.